STAATSCOURANT
Officiële uitgave van het Koninkrijk der Nederlanden sinds 1814.
Nr. 32094
22 juni
2016

Samenwerkingsprotocol tussen de Autoriteit Consument en Markt en de Stichting Reclame Code

Partijen,

Autoriteit Consument en Markt

en

Stichting Reclame Code,

Overwegen het volgende:
- dat een goede samenwerking tussen de Autoriteit Consument en Markt (ACM) en de Stichting Reclame Code (SRC) een efficiënte en doelgerichte vervulling van de aan hen opgedragen taken bevordert;
- dat op 1 april 2013 de Instellingswet Autoriteit Consument en Markt (Iw) in werking is getreden. Vanaf die datum is ACM de rechtsopvolger van de Nederlandse Mededingingsautoriteit, de Onafhankelijke Post- en Telecommunicatie Autoriteit en de Consumentenautoriteit;
- dat op grond van artikel 2, tweede lid, Iw ACM belast is met taken die haar bij of krachtens de Iw zijn opgedragen;
- dat deze taken betrekking hebben op het mededingingstoezicht, sectorspecifiek markttoezicht en consumentenbescherming;
- Dat ACM op grond van artikel 2.2 van de Wet handhaving consumentenbescherming (Whc) is belast met de handhaving van de wettelijke bepalingen bedoeld in onderdeel a van de bijlage bij de Whc;
- dat ACM op grond van artikel 2.3, eerste lid, Whc, is aangewezen als verbindingsbureau voor Nederland als bedoeld in artikel 4, eerste lid, Verordening 2006/2004;
- dat ACM krachtens artikel 2.3, derde lid, Whc mede tot taak heeft de coördinatie van activiteiten van communautair belang, administratieve samenwerking en de verslaglegging bedoeld in de artikelen 16, 17 en 21 van Verordening 2006/2004;
- dat ACM en SRC op basis van artikel 6.1, tweede lid, Whc afspraken kunnen maken over de wijze van samenwerking ten aanzien van de uitvoering van Verordening 2006/2004;
- dat SRC een organisatie is met een rechtmatig belang bij de beëindiging van of het verbieden van intracommunautaire inbreuken in de zin van artikel 6.2 Whc en de artikelen 4, tweede lid, en 8, derde lid, Verordening 2006/2004. Hiermee wordt mogelijk gemaakt dat SRC wordt ingeschakeld bij verzoeken om wederzijdse bijstand in de zin van Verordening 2006/2004 met betrekking tot misleidende en agressieve handelspraktijken op het gebied van reclame en vergelijkende reclame.;
- dat SRC zich ten doel stelt als private klachteninstantie snel en doeltreffend te oordelen over reclame-uitingen. Hiertoe zijn door SRC regels opgesteld waaraan reclame moet voldoen: de Nederlandse Reclame Code. In het algemeen deel van de Nederlandse Reclame Code zijn bepalingen over reclame uit de richtlijn Audiovisuele Mediadiensten, de richtlijn Oneerlijke Handelspraktijken en de richtlijn Misleidende en Vergelijkende Reclame opgenomen;
- dat SRC de Reclame Code Commissie (c.q. het College van Beroep) heeft ingesteld: een onafhankelijk orgaan dat als taak heeft te beoordelen of reclame-uitingen waarover wordt geklaagd al dan niet in strijd zijn met de Nederlandse Reclame Code.

Spreken het volgende af:

HOOFDSTUK 1 DEFINITIES EN DOEL VAN HET SAMENWERKINGSPROTOCOL

Artikel 1 Definities

1. In dit samenwerkingsprotocol wordt verstaan onder:
   a. *ACM:* de Autoriteit Consument en Markt;
   b. *SRC:* de Stichting Reclame Code, inclusief de Reclame Code Commissie en het College van Beroep
   c. *Iw:* Instellingswet Autoriteit Consument en Markt;
   d. *Whc:* Wet handhaving consumentenbescherming;
   e. *Verbindingsbureau:* de overheidsorganisatie in elke lidstaat van de Europese Unie die is belast met de coördinatie van de toepassing van Verordening 2006/2004 in die lidstaat;

f. *Verordening 2006/2004:* Verordening (EG) nr. 2006/2004 van het Europees parlement en de Raad van 27 oktober 2004 betreffende samenwerking tussen de nationale instanties die verantwoordelijk zijn voor handhaving van wetgeving inzake consumentenbescherming;
g. *Commissiebeschikking:* de beschikking van de Europese Commissie van 22 december 2006 ter uitvoering van Verordening 2006/2004.

2. De in artikel 3 Verordening 2006/2004, artikel 2 Commissiebeschikking en artikel 1.1 Whc opgenomen definities zijn in dit samenwerkingsprotocol van toepassing.

Artikel 2 Doel

Het doel van dit samenwerkingsprotocol is om algemene uitgangspunten voor samenwerking en afspraken vast te leggen over de wijze waarop ACM en SRC samenwerken met betrekking tot:
- een effectieve en zo efficiënt mogelijke beëindiging van inbreuken op het gebied van misleidende of vergelijkende reclame; en
- de informatieverstrekking aan de consument teneinde de doelstellingen van ConsuWijzer en de SRC te bereiken en de dienstverlening aan de consument te optimaliseren.

HOOFDSTUK 2 ALGEMENE UITGANGSPUNTEN SAMENWERKING

Artikel 3 Algemene uitgangspunten

ACM en SRC spannen zich in om elkaar zoveel mogelijk te ondersteunen en te versterken teneinde inbreuken op de regels inzake misleidende en agressieve handelspraktijken op het gebied van reclame en vergelijkende reclame te beëindigen. In dat kader dragen zij zorg voor een snelle en zorgvuldige uitwisseling van informatie.

Artikel 4 Overleg

ACM en SRC voeren zo vaak als zij dat noodzakelijk achten overleg over de uitvoering van het samenwerkingsprotocol.

Artikel 5 Contactpersonen

ACM en SRC benoemen ieder vanuit hun organisatie een contactpersoon die het aanspreekpunt is voor verdere uitwerking en toepassing van hetgeen is afgesproken in dit samenwerkingsprotocol.

Artikel 6 Nadere werkafspraken

ACM en SRC kunnen nadere werkafspraken maken ter uitvoering van dit samenwerkingsprotocol.

HOOFDSTUK 3 INFORMATIE-UITWISSELING

Artikel 7 Wederzijds informeren

1. ACM en SRC informeren elkaar over ontwikkelingen die van belang kunnen zijn voor de uitoefening van de werkzaamheden van de andere partij, voor zover wettelijke bepalingen hieraan niet in de weg staan.

2. ACM en SRC informeren elkaar voor zover nodig over de externe communicatie en stemmen deze voor zover nodig onderling af.

Artikel 8 Vertrouwelijkheid

Indien ACM of SRC in het kader van de samenwerking de beschikking krijgt over informatie waarvan zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is zij tot geheimhouding van die informatie gehouden, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift haar tot mededeling verplicht of uit haar taak de noodzaak tot openbaarmaking vloeit.

HOOFDSTUK 4 SAMENWERKING TEN AANZIEN VAN CONSUWIJZER

Artikel 9 Wederzijds verwijzen van consumenten

1. Om een goede dienstverlening aan de consument te verzorgen verwijst:
   a. SRC een consument indien nodig naar ConsuWijzer indien de consument informatie wenst over een onderwerp dat vermeld is in de bijlage bij dit protocol;

b. ConsuWijzer een consument naar SRC indien de consument informatie wenst over een onderwerp dat tot de taakopdracht van SRC behoort.

2. Het doorverwijzen van de consument geschiedt op een voor de consument zo efficiënt mogelijke wijze, waarbij overlast voor de consument tot een minimum wordt beperkt.

3. ACM en SRC dragen zorg voor een goede en efficiënte afhandeling van naar hen doorverwezen consumentencontacten.

HOOFDSTUK 5 SAMENWERKING IN HET KADER VAN VERORDENING 2006/2004

5.1. Algemeen

Artikel 10 Algemene verantwoordelijkheden

1. ACM als verbindingsbureau en SRC in haar hoedanigheid van organisatie met een rechtmatig belang bij de beëindiging of het verbieden van intracommunautaire inbreuken in de zin van artikel 4, tweede lid, Verordening 2006/2004, werken samen en treffen alle maatregelen die nodig zijn om Verordening 2006/2004 en de Whc effectief uit te voeren.

2. Bij deze samenwerking zijn de geheimhoudingsbepalingen zoals opgenomen in artikel 13 Verordening 2006/2004 en artikel 2.24 Whc van toepassing.

Artikel 11 Coördinatie van markttoezicht- en handhavingsactiviteiten

Indien een situatie als bedoeld in artikel 9, tweede lid, van Verordening 2006/2004 zich voordoet, stelt SRC ACM als verbindingsbureau hiervan in kennis en vindt hieromtrent overleg plaats.

5.2. Samenwerking inzake wederzijdse bijstand als bedoeld in artikel 8 Verordening 2006/2004

Artikel 12 Verzoek inzake wederzijdse bijstand

1. Indien ACM een verzoek om wederzijdse bijstand in de zin van artikel 8 Verordening 2006/2004 ontvangt inzake een gedraging die (mogelijk) een intracommunautaire inbreuk vormt op de regels inzake misleidende en agressieve handelspraktijken op het gebied van reclame en vergelijkende reclame, dan stuurt ACM het verzoek door aan SRC. ACM laat de behandeling van het verzoek in beginsel ter behandeling over aan SRC.

2. Indien ACM als verbindingsbureau een verzoek om wederzijdse bijstand heeft doorgestuurd, terwijl SRC geen bevoegdheden heeft ten aanzien van de wettelijke bepalingen waarop het verzoek ziet, stelt SRC ACM als verbindingsbureau hiervan onverwijld in kennis.

3. Indien ACM geen toepassing geeft aan artikel 8, derde lid, Verordening 2006/2004, behandelt ACM het verzoek om bijstand zelf en informeert de SRC over het verdere verloop en de uitkomst van het onderzoek.

4. ACM geeft geen uitvoering aan artikel 8, derde lid, Verordening 2006/2004 indien:
   – ACM, na overleg met SCR, het aannemelijk acht dat in het concrete geval niet kan worden voldaan aan artikel 8, vierde lid, Verordening 2006/2004;
   – één van de in artikel 15, tweede lid, Verordening 2006/2004 opgenomen weigeringsgronden van toepassing is.

Artikel 13 ACM behandelt zelf verzoek inzake wederzijdse bijstand

Indien ACM geen toepassing geeft aan artikel 8, derde lid, Verordening 2006/2004, dan behandelt ACM het verzoek om bijstand zelf. ACM informeert in dat geval SRC over het verdere verloop en de uitkomst van het onderzoek.

Artikel 14 Behandeling verzoek om wederzijdse bijstand door SRC

1. ACM geeft uitvoering aan artikel 8, derde lid, Verordening 2006/2004, indien de verzoekende instantie overeenkomstig artikel 8, vierde lid, Verordening 2006/2004 instemt met uitvoering van het verzoek door SRC. ACM verstrekt met inachtneming van artikel 14 van dit protocol de bij het verzoek overgelegde informatie aan SRC.

2. Indien ACM een verzoek om wederzijdse bijstand doorstuurt aan SRC, dan treft SRC alle maatregelen die zij op grond van haar reglement en de Nederlandse Reclame Code kan nemen om de intracommunautaire inbreuk te beëindigen.

Artikel 15 Verstrekken van informatie

ACM verstrekt aan SRC alleen informatie van andere bevoegde autoriteiten of andere overheidsorganisaties, voor zover ACM beschikt over toestemming als bedoeld in artikel 13 Verordening 2006/2004 dan wel artikel 2.24 Whc.

5.3. De gemeenschappelijke activiteiten en verslaglegging (artikelen 16, 17 en 21 van Verordening 2006/2004)

Artikel 16 Gemeenschappelijke activiteiten

1. Ter uitvoering van de artikelen 16 en 17 van Verordening 2006/2004 stelt SRC jaarlijks, voor zover dit nodig is voor het bereiken van de doelstellingen van Verordening 2006/2004, ACM in kennis van alle relevante informatie met betrekking tot haar activiteiten van communautair belang op onder meer de gebieden als genoemd in artikel 16, eerste lid, en artikel 17, eerste lid, onderdelen a en e, van Verordening 2006/2004.

2. SRC verstrekt de in dit artikel genoemde informatie uiterlijk een maand nadat ACM hiertoe een verzoek heeft gedaan, zodat ACM tijdig verslag uit kan brengen aan de Europese Commissie.

Artikel 17 Verslaglegging

1. Ten behoeve van de verslaglegging over de toepassing van Verordening 2006/2004 aan de Europese Commissie, zoals bedoeld in artikel 21 van die verordening, stelt SRC ACM in kennis van de informatie als genoemd in artikel 21, derde lid, van Verordening 2006/2004.

2. SRC verstrekt de in dit artikel genoemde informatie uiterlijk een maand nadat ACM hiertoe een verzoek heeft gedaan, zodat ACM tijdig verslag uit kan brengen aan de Europese Commissie.

3. ACM zorgt voor verspreiding van de samenvattingen bedoeld in artikel 21, eerste lid, onderdeel e, van Verordening 2006/2004 onder de in de Whc aangewezen bevoegde autoriteiten of als organisaties met een rechtmatig belang.

HOOFDSTUK 6 SAMENWERKING BIJ INBREUKEN WAARIN GEEN VERZOEK OM WEDERZIJDSE BIJSTAND WORDT GEDAAN

Artikel 18 Doorverwijzing van zaken door ACM aan SRC

1. Indien ACM een redelijk vermoeden heeft dat er sprake is van een overtreding van de regels inzake misleidende of vergelijkende reclame, informeert ACM de SRC en gaat SRC in beginsel over tot behandeling van de zaak.

2. Indien er, gelet op de omstandigheden van het geval, redenen zijn voor ACM om de zaak zelf ter behandeling te nemen, vindt daarover overleg plaats met SRC.

3. Indien SRC, na toepassing van het bepaalde in het eerste lid, een zaak in behandeling neemt, informeert zij de adverteerder en klager hierover. SRC handelt de klacht af op basis van haar statuten en reglement betreffende de Reclame Code Commissie en het College van Beroep (waaronder de European Advertisement Standards Alliance procedure inzake klachten over grensoverschrijdende reclame moet worden begrepen).

4. Het bepaalde in de vorige leden laat de mogelijkheid van ACM onverlet om een klacht in te dienen bij SRC.

Artikel 19 Doorverwijzing van zaken door SRC aan ACM

1. Indien een klacht betreffende een mogelijke overtreding van de regels inzake misleidende of vergelijkende reclame wordt ingediend bij SRC, behandelt zij de zaak in beginsel zelf.

2. Indien er, gelet op de omstandigheden van het geval, redenen zijn voor SRC om af te wijken van het bepaalde in het eerste lid en de zaak ter behandeling voor te leggen aan ACM, vindt daarover overleg plaats met ACM.

3. ACM zal op basis van de criteria die zij hanteert voor het in behandeling nemen van zaken bepalen of zij haar toezichts- of handhavingsbevoegdheden inzet.

HOOFDSTUK 6 SLOTBEPALINGEN

Artikel 20 Kosten

Kosten die voortvloeien uit de in dit samenwerkingsprotocol opgenomen afspraken worden door ACM en de SRC niet onderling verrekend.

Artikel 21 Evaluatie

Na telkens twee jaar, of eerder indien daartoe aanleiding bestaat, wordt dit samenwerkingsprotocol en de uitvoering daarvan door ACM en SRC gezamenlijk geëvalueerd. Hierbij wordt in het bijzonder gekeken naar de praktische werkbaarheid van hetgeen in het samenwerkingsprotocol is vastgelegd en de wenselijkheid om dit samenwerkingsprotocol aan te passen.

Artikel 22 Vervallen samenwerkingsprotocol Consumentenautoriteit en Stichting Reclame Code en samenwerkingsprotocol ConsuWijzer en Stichting Reclame Code

Dit samenwerkingsprotocol treedt in de plaats van de afspraken tussen de Staatssecretaris van Economische Zaken en Stichting Reclame Code over de wijze van samenwerking tussen de Consumentenautoriteit en Stichting Reclame Code. Ook treedt dit samenwerkingsprotocol in de plaats van de afspraken tussen de Staatssecretaris van Economische Zaken en de Stichting Reclame Code over de wijze van samenwerking bij consumentenvoorlichting door ConsuWijzer en de Stichting Reclame Code.

Artikel 23 Plaatsing Staatscourant

Dit samenwerkingsprotocol wordt in de Staatscourant geplaatst.

Artikel 24 Inwerkingtreding

Dit samenwerkingsprotocol treedt in werking met ingang van de dag na publicatie ervan in de Staatscourant.

Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend te Den Haag 3 mei 2016.

Autoriteit Consument en Markt,
namens deze,
C.A. Fonteijn
Bestuursvoorzitter

Het Bestuur van de Stichting Reclame Code,
namens deze,
W.L.Th.A. van der Mee
voorzitter van de Stichting Reclame Code

BIJLAGE – DOORVERWIJZEN NAAR CONSUWIJZER

ConsuWijzer geeft informatie over de rechten en plichten van consumenten bij de aankoop van producten en diensten. Het gaat om informatie inzake de wettelijke bepalingen genoemd in de onderdelen a van de bijlage van de Wet handhaving consumentenbescherming (Whc). Daar vallen in ieder geval de volgende onderwerpen onder:

- verkoop op afstand
- garantie
- algemene voorwaarden
- misleidende reclame
- oneerlijke handelspraktijken
- prijsaanduiding
- Verkoop buiten verkoopruimte (huis-aan-huis verkoop en straatverkoop)
- timeshare
- elektronische handel
- pakketreizen

ConsuWijzer geeft ook informatie inzake de bij of krachtens de Elektriciteitswet, de Gaswet en de Warmetwet gestelde regels. Daar vallen de volgende onderwerpen onder:

- de werking van de energiemarkt en de verschillende spelers
- switchen van leverancier
- energierekening
- duurzame energie
- tarieven
- klantenwerving
- verhuizen
- aansluiting
- veiligheid en storingen
- geschillen en klachten

Consumenten kunnen daarnaast bij ConsuWijzer terecht voor uitleg en informatie inzake de bij of krachtens de Telecommunicatiewet of de Postwet gestelde regels.
Daaronder vallen onderwerpen als:

- telefoonnummers (nummerbehoud, geheime nummers, betaalnummers, afschermen)
- elektronische handtekening
- tarieven (inclusief roaming)
- telefoonrekening (notaspecificatie)
- sim-lock, SMS-diensten,
- spyware, (Auto)dialers
- internettelefonie, digitale televisie
- switchen van telecomaanbieder

ACM/ConsuWijzer geeft ook consumenteninformatie inzake de bepalingen in de Mededingingswet.
Daar vallen de volgende onderwerpen onder:

- kartelafspraken (prijsafspraken, productieafspraken en gebiedsverdeling)
- (misbruik) van economische machtspositie (extreem hoge prijzen, koppelverkoop etc.)
- fusies of overnames